

高雄市政府衛生局
110 年線上即時服務系統
人民陳情案件統計分析報告

撰寫人：張簡婉婷

111 年 7 月 31 日

壹、前言

有關陳情之定義，「人民陳情內容包含人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發、行政上權益之維護、權益受損請求補救或賠償。」行政程序法第 168 條定有明文，且依據「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」第 17 點之規定：「各機關處理人民陳情案卷，應...定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。」，陳情不單是民眾認為當自身權益遭受損害時，向政府部門反映的途徑，更是政府部門與外界溝通、瞭解民意的重要管道，倘能就民眾陳情事項，及時發現亟需辦理或改善事項，提出因應之行政行為，也能提升政府的施政品質及效率。

高雄市政府（以下簡稱本府）為服務市民，設有多元陳情管道，市民可透過 1999 高雄萬事通專線、市長信箱、或以書面紙本郵寄、臨櫃提送等多元方式提出陳情，並以本府線上即時服務系統錄案管理，請各權責機關依其職掌進行處置回覆。

承上，為瞭解市民對於衛生政策之期待，提升為民服務品質，實有必要定期就陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以分析，提出改進建議，供政策研擬及業務執行參考。

貳、現況分析

本局 110 年線上即時服務系統人民陳情案件量為 15,836 件，與 109 年案件量 6,074 件相比，增加 9,762 件，為 109 年等量之 2.6 倍，而 110 年案件量較 109 年大幅增加之原因，與嚴重特殊傳染性肺炎 110 年 5 月開始本土疫情升溫有關。

衛生福利部疾病管制署於自 109 年 1 月 15 日起將「嚴重特殊傳染性肺炎」列為第五類法定傳染病，以強化嚴重特殊傳染性肺炎的疾病監測及防治，110 年 5 月本土疫情升溫，為有效防治疫情，中央流行疫情指揮中心將疫情警戒升至第 3 級，公告各項防疫措施因應；故細究本局 110 年線上即時服務系統受理之人民陳情案件中，與嚴重特殊傳染性肺炎疫情相關之陳情案件數為 11,100 件，占當年度案件總數之 70.1%，非屬疫情相關之陳情案件數為 4,736 件，則占 29.9%。

本局 110 年度之人民陳情案件量大，且案件量增加比率甚高，茲就本局 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日線上即時服務系統受理之人民陳情案件，依月份、業務類別等各面向進行態樣統計分析，期提供業務單位作為政策研擬及業務執行之參考。

參、統計分析

本統計分析以本府之線上即時服務系統之業務類別分項，進行陳情案件各面向之比較及統計分析如下：

一、全年案件量

110 年線上即時服務系統人民陳情案件量為 15,836 件，與 109 年案件量 6,074 件相比，增加 9,762 件，案件增加比率達 160.72%。

二、 陳情來源別

110 年人民陳情案件來自市長信箱者有 10,759 件、人民陳情 5,058 件、派工案件 19 件，除派工案件案量與 109 年案量相比為持平外，市長信箱案件增加了 6,973 件(較 109 年增加率 180.18%)、人民陳情案件增加了 2788 件(較 109 年增加率 122.81%)。

表 1 110 年陳情案件來源統計

年度 陳情 來源	110 年件數	109 年件數	110 年較 109 年 增加件數	110 年較 109 年 增加率
人民陳情	10,759	3,786	6,973	184.18%
市長信箱	5,058	2,270	2,788	122.82%
派工案件	19	19	0	0.00%
總計	15,836	6,074	9,762	160.72%

備註：人民陳情來源包含電話、書信、臨櫃及傳真等。

三、 業務分項

本局將業務概分為醫政事務、健康管理、疾病管制、食品衛生、心理衛生、長期照護、藥政業務、其他衛生行政等八大類，依業務分項統計 110 年度案件量由高至低依序分別為疾病管制業務 8,667 件(占 54.8%)、食品衛生業務 2,645 件(占 16.7%)、醫政事務 1,919 件(占 12.1%)、心理衛生業務 829 件(占 5.2%)、長期照護業務 774 件(占 4.9%)、藥政業務 627 件(占 4%)、其他衛生行政業務 258 件(占 1.6%)、

健康管理業務 117 件(占 0.7%)。

整體而言，疫情影響下之人民陳情案件，經依業務分項統計，110 年之各項業務案件量與 109 年相較，除心理衛生業務與藥政業務，餘皆有增加之情形，並以疾病管制業務增加 7,715 件最多，其次依序為食品衛生 1,235 件、醫政事務 754 件、長期照護業務 264 件、其他衛生行政業務 242 件、健康管理 62 件。

推估 110 年心理衛生業務與藥政業務等 2 類案件不增反減之原因，與心理衛生業務歷年以反映菸害相關之陳情案件為大宗，109 年 12 月 1 日起陸續發布配戴口罩政策，戶外或公共場合菸害防制案件轉而為未遵守口罩政策之防疫案件；而藥政業務則多以網路違規刊登販售藥品、化妝品之陳情案件為主，可能是疫情轉移民眾關切之重點。

表 2 110 年陳情案件業務分項統計

業務分項	110 年 件數	件數 排序	109 年 件數	件數 排序	110 年較 109 年 增加件數
疾病管制	8,667	1↑	952	4	7,715
食品衛生	2,645	2↓	1,410	1	1,235
醫政事務	1,919	3↓	1,164	2	754
心理衛生	829	4↓	1,097	3	-268
長期照護	774	5↑	510	6	264
藥政業務	627	6↓	868	5	-241
其他衛生 行政	258	7↑	18	8	240
健康管理	117	8↓	55	7	62
合計	15,836	-	6,074	-	9,762

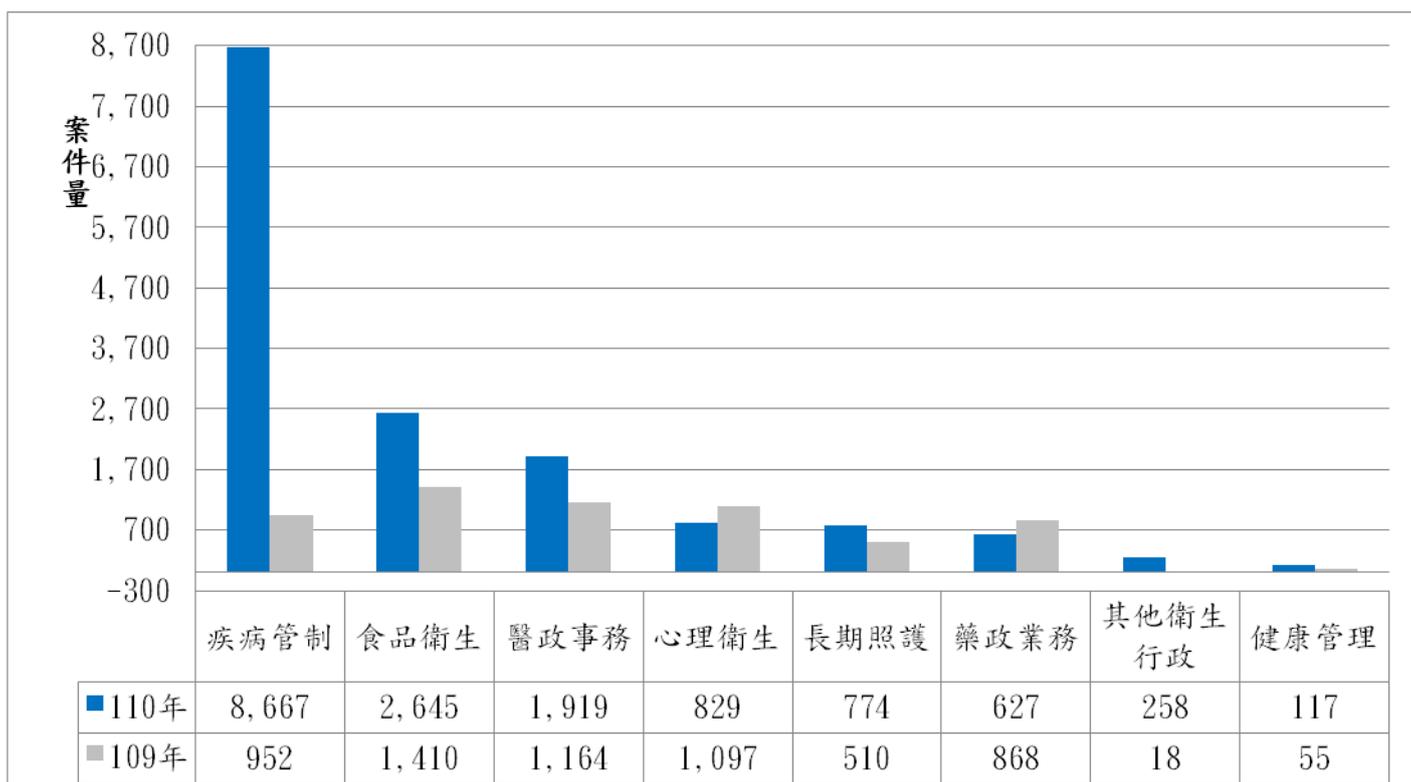


圖 1 109 年及 110 年線上即時服務系統人民陳情案件類型統計

四、陳情月份

分析 110 年 5 月以前案件量與去年同期比較，並無增加，110 年 2 月~4 月案件量與同期比較還呈現負成長情形（如表 3），110 年曲線自 5 月份起急遽上升，直至 8 月份呈現明顯下降趨勢，觀察 109 年及 110 年各月份案件數統計曲線圖（如表 2），110 年適逢本土嚴重特殊傳染性肺炎確診案例於 5 月 15 日飆升，社區傳播風險增加，民眾面對疫情的不確定性，增添民眾恐慌，加上防疫政策諸如戶外配戴口罩、保持社交距離措施、餐飲防疫措施及預防接種政策等，隨疫情變化進行滾動式修正，惟資訊更新過速，民眾無所適從，是以本局線上即時服務系統受理之人民陳情案件，以每日逾百件之案件量大幅攀

升。

110年以7月案件3,072件為最高，次高為6月的2,685件，第3高者為5月2,447件，與去年同期增加比率亦為前3高，分別為729.69%、708.44%及507.68%。

表3 110年各月份陳情案件數

月份	110年	109年	110年較109年 增加件數	110年較109年 增加比率
1月	494	419	75	117.90%
2月	420	570	-150	73.68%
3月	489	620	-131	78.87%
4月	465	811	-346	57.34%
5月	2,447	482	1,965	507.68%
6月	2,685	379	2,306	708.44%
7月	3,072	421	2,651	729.69%
8月	1,528	465	1,063	328.60%
9月	1,673	557	1,116	300.36%
10月	1,217	435	782	279.77%
11月	721	398	323	181.16%
12月	625	517	108	120.89%
合計	15,836	6,074	9,762	260.72%

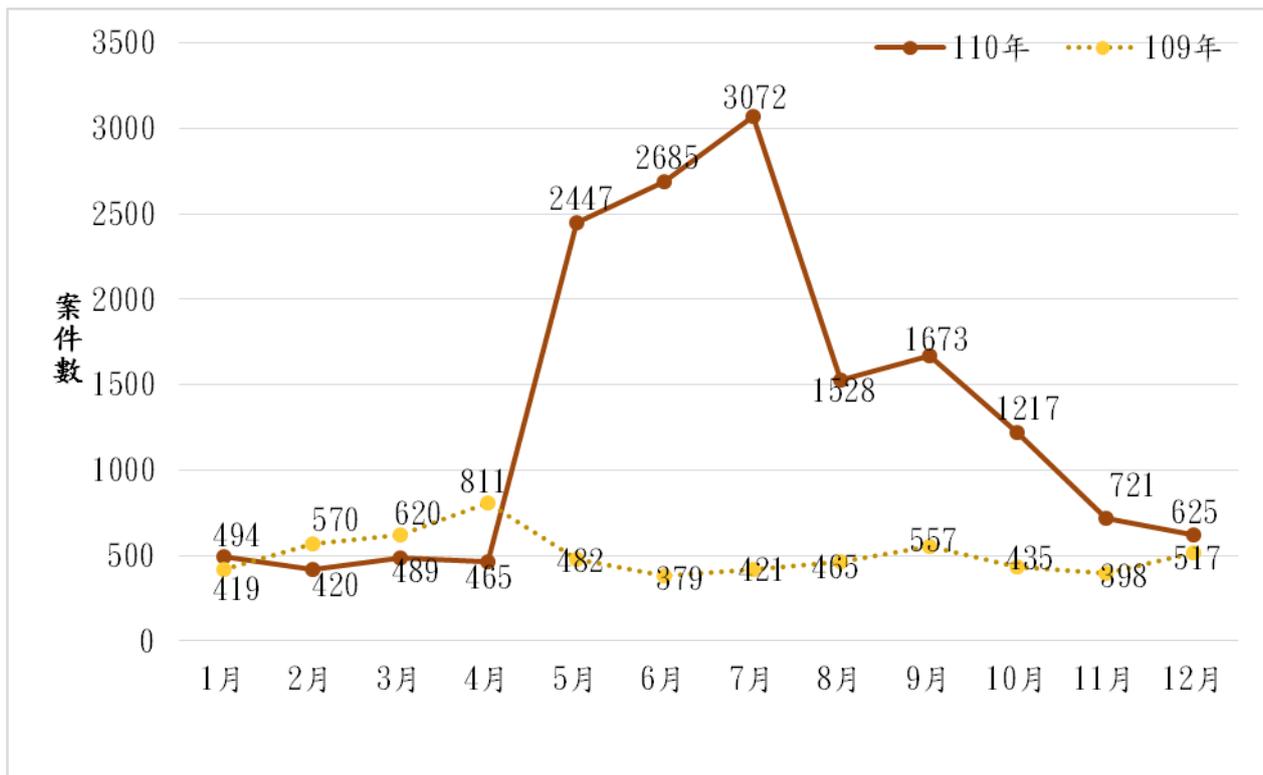


圖 2 109 年及 110 年各月份陳情案件數比較

五、 各業務分項案件之陳情月份分布

進一步統計 110 年各業務分項案件之陳情月份分布統計(表 4)，發現 110 年疫情期間案件量最高之疾病管制、食品衛生及醫政事務等 3 大類，案件量均隨疫情發展自 110 年 5 月起急增，為更聚焦增加之案件內容，並針對疫情期間案件量最高之疾病管制、食品衛生及醫政事務等 3 大類陳情內容細項分述如下：

表 4 110 年各業務分項案件之陳情月份分布統計

月份	疾病管制	食品衛生	醫政事務	心理衛生	長期照護	藥政業務	其他衛生 行政	健康管理
1月	85	121	122	61	51	28	15	11
2月	45	94	91	66	85	26	11	2
3月	41	85	150	86	68	24	25	10
4月	41	96	89	97	69	58	10	5
5月	1,249	530	301	114	89	114	39	11
6月	1,918	279	215	50	48	102	44	29
7月	2,213	416	200	40	81	61	39	22
8月	772	415	160	45	45	64	22	5
9月	1,081	264	155	53	50	53	15	2
10月	726	122	188	56	71	32	17	5
11月	292	101	153	76	49	32	12	6
12月	204	122	95	85	68	33	9	9
合計	8,667	2,645	1,919	829	774	627	258	117

(一)疾病管制業務

110 年疾病管制業務分項各月份案件統計圖，統攝於此業務

項下之各業務以其他防疫、預防接種兩項業務案件量具明顯之曲線變化，進一步剖析此兩項業務。

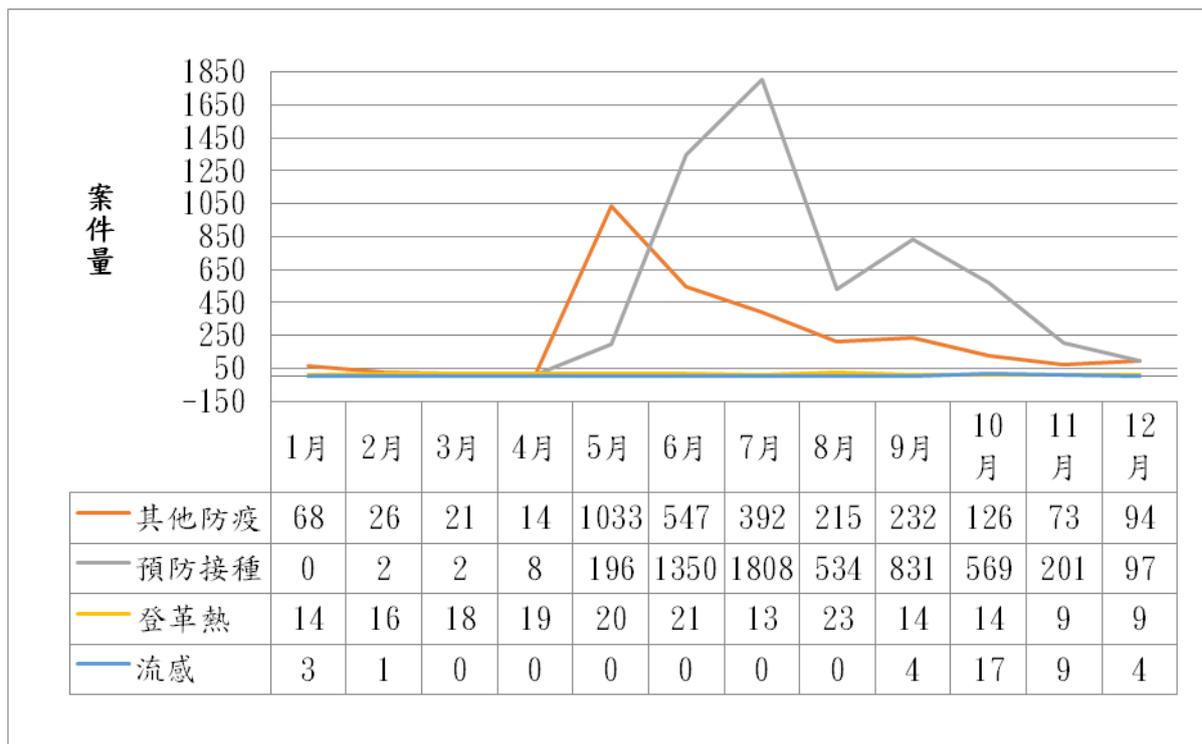


圖 3 疾病管制業務 110 年各項業務案件量

1. 其他防疫

自 109 年即實施的之戶外配戴口罩、保持社交距離等政策，應疫情嚴峻，嚴格落實戶外須配戴口罩，並訂有車內 2 人以上須配戴口罩等執行細節，檢舉案件量隨之增加，又適逢本市出現本土個案，相關疫調匡列隔離情形及確診者足跡等疫情資訊，皆造成案件量大幅提升。

表 5 110 年其他防疫案件細項統計

月份	口罩配戴	社交距離	疫調、匡列隔離	入境檢疫	篩檢	營業/公共場域防疫措施	疫情資訊揭露	Covid-19 其他建言	其他傳染病
1 月	23	16	6	19	0	6	3	4	7
2 月	17	5	4	7	2	5	2	1	3
3 月	15	6	1	5	2	1	0	2	2
4 月	7	5	1	4	0	1	2	1	4
5 月	443	123	121	16	93	63	87	41	7
6 月	191	100	56	23	48	24	31	29	4
7 月	169	99	21	34	15	19	6	12	3
8 月	73	93	8	16	7	9	9	8	3
9 月	67	104	15	9	9	7	3	7	7
10 月	63	39	7	15	0	0	0	3	6
11 月	31	8	2	27	2	5	0	4	5
12 月	28	5	11	22	13	11	0	5	8
合計	1,127	603	253	197	191	151	143	117	59

2. 預防接種

為有效降低染疫風險，中央流行疫情指揮中心於 110 年 4 月起陸續開放 Covid-19 疫苗接種對象，於疫情升溫之際，民眾

接種 Covid-19 疫苗意願提高。面對疫苗供不應求，中央復於 6 月盤點疫苗數量及接觸風險等調整疫苗優先接種排序，進一步調控疫苗配額。而依順位接種之規定，導致前已預約疫苗的非優先接種對象未能如期接種，以及接種順位及接種資格認定之爭議。

110 年 7 月建置「COVID-19 公費疫苗預約平臺」，遂行依接種順位預約疫苗，卻不利有數位落差之長者操作預約，紛紛提出回歸造冊接種建言。

隨著疫苗接種率提高，亦增加疫苗接種後不良反應事件，疫苗接種不良反應之新聞輿情，影響民眾對於疫苗接種安全性疑慮，而疫情升降等因素，亦成為民眾接種意願拉鋸的重要關鍵，案件量因之增減。

110 年陳情案中涉預防接種者共計 5,598 件，Covid-19 疫苗接種相關者 5,569 件，其他疫苗接種問題 29 件，故本節就 Covid-19 疫苗接種各種問題進行分析，疫苗配賦問題 1,482 件為最多，其次為疫苗造冊預約作業 1,392 件，第 3 為接種順位規劃 1,372 件，案量均達千件以上，Covid-19 疫苗預防接種案件細項統計如表 6。

表 6 110 年 Covid-19 疫苗預防接種案件細項統計

月份	疫苗配賦問題	疫苗造冊預約作業	疫苗接種順位規劃	接種場所、時間規劃	接種作業流程	安全性疑慮	接種資訊揭露	其他
1月	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	0	1	0	0	0	0	1	0
3月	0	0	1	0	0	0	0	0
4月	0	3	0	2	0	2	0	0
5月	72	21	59	7	1	5	17	12
6月	273	246	569	112	33	37	42	24
7月	457	498	449	152	94	45	66	49
8月	157	152	97	57	17	23	13	18
9月	298	234	105	99	15	18	37	22
10月	174	172	54	54	33	29	31	15
11月	39	51	25	43	11	10	12	8
12月	12	14	13	14	11	17	12	3
合計	1,482	1,392	1,372	540	215	186	231	151

(二)食品衛生業務

食品衛生業務 110 年統計圖曲線起伏，可見餐飲防疫有較明顯的波段，曲線在 5 月份呈現陡坡急速上升並達到最高峰，6 月稍降，直至 7 月再次上升後，8 月至 12 月緩坡式下降。

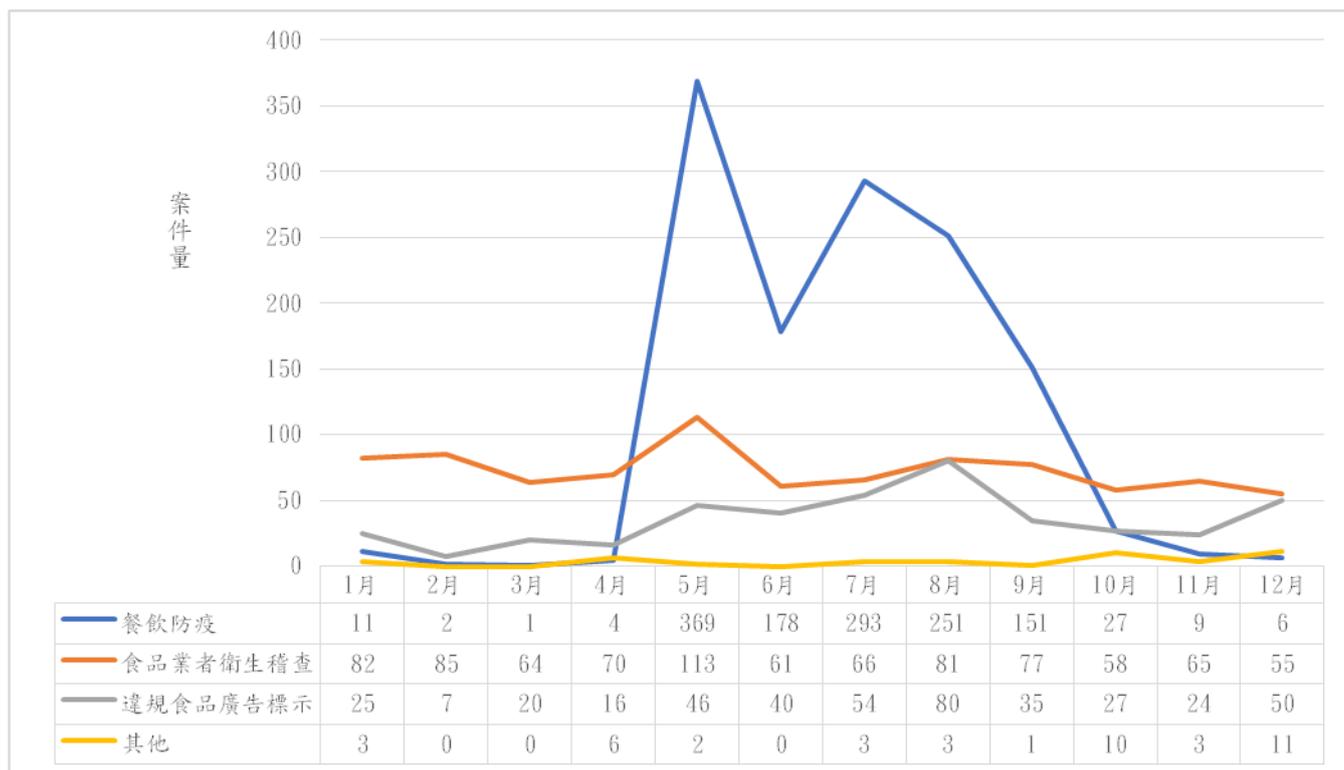


圖 4 食品衛生業務 110 年各項業務案件量

自 5 月疫情來襲，本市發布餐飲防疫規定，並隨疫情變化滾動式調整政策作為，由餐廳內用須落實梅花座及隔板、自助餐業者協助消費者夾菜等，到餐飲業全面禁止內用，一律採用外帶之管制措施，以致於案件量有明顯提高之情形，再加上民眾對疫情的關注，衍生對食品衛生之重視，食品業者衛生稽查 5 月份案件量也隨之增加。

7 月疫情趨緩而調降警戒之際，中央疫情指揮中心於 16 日公告「餐飲業防疫管理措施」，針對開放餐飲業內用訂定相關原則性規定，本市另實施餐飲業不共鍋、隔板限制規定等，就疫情變化而採用之管制策略，對民眾也造成各種生活適應問題，如何兼顧防疫及生活實為課題。

(三)醫政事務

醫政事務業務含括醫政管理、公立醫院管理及老人假牙等業務細項，檢視統計圖曲線中醫政管理業務及公立醫院管理業務皆於5月升起，並於5月以後緩降，而醫政管理業務則在10月時案件量再次上升。

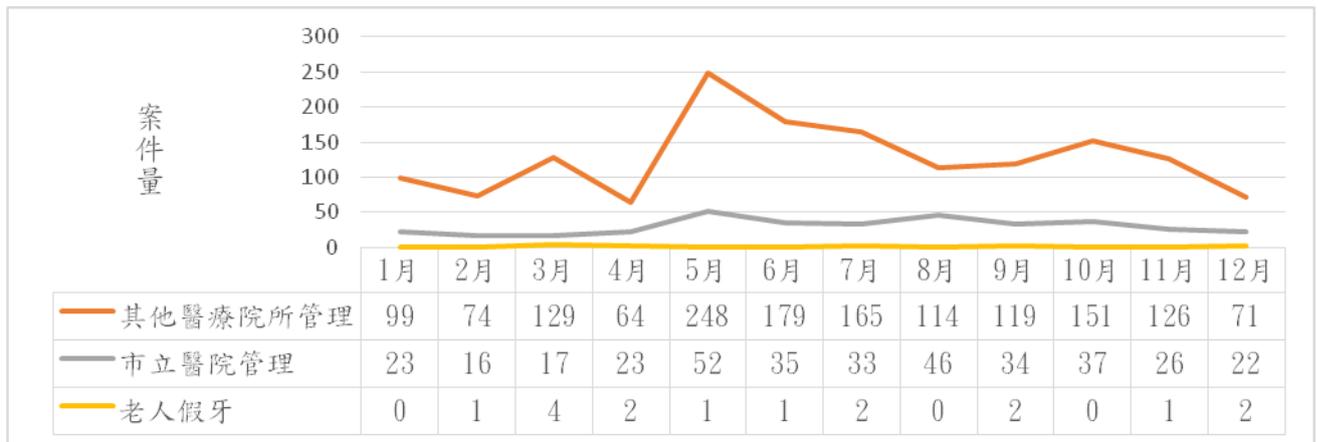


圖 5 醫政事務 110 年各項業務案件量

因應5月疫情之發展，本市宣布限制院際間醫療人員及看護工等醫院從業人員流動及支援，中央疫情指揮中心發布醫院因應Covid-19醫療應變措施等，就醫療院所的管控情形，影響案件量的增減。

由於醫政事務業務中之醫政管理及公立醫院管理細項，分類方式僅涉醫院權屬別，在民眾反映事項上並無差異，而老人假牙案件量較少，僅16件，故此部分就醫政業務整體資料1906件內容彙整分類統計如表7。

表 7 醫政業務 110 年案件細項統計表

月份	醫療院所管理	權責場域營運防疫措施	篩檢問題	陪(探)病管制	醫療機構進出管制	醫療營運降載	其他防疫建言	拒絕診療	視訊看診、慢性病拿藥
1月	94	9	0	8	10	0	1	0	0
2月	63	5	0	15	4	0	1	1	1
3月	139	3	0	0	1	0	1	2	0
4月	77	4	1	2	3	0	0	0	0
5月	72	62	47	12	29	35	18	12	14
6月	64	28	35	8	20	21	29	3	6
7月	88	23	24	6	22	23	7	5	1
8月	88	15	13	21	15	2	5	2	0
9月	93	12	16	17	10	0	1	2	0
10月	124	6	6	36	11	1	4	0	0
11月	116	10	2	12	5	0	6	0	0
12月	76	4	2	4	1	0	6	0	0
合計	1094	181	146	141	131	82	79	27	22

備註：表中數據未計入老人假牙案件

肆、結論

110 年人民陳情案件因疫情影響大幅提升案件量，究其原因有：

- 一、中央政策發布過速，導致地方執行策略及配套措施不及公布。
- 二、多數民眾仰賴聽聞方式接收資訊，尤其對於數位落差民眾習慣以陳情或電話詢問方式獲取訊息。
- 三、不同來源之各項防疫資訊龐雜，民眾難以查閱或理解訊息。
- 四、新聞媒體報導內容影響民眾判斷，例如疫苗接種不良反應事件之揭露等，引發民眾對於疫苗安全性及疫情恐慌。

伍、建議

- 一、多數案件複雜程度並不高，業務單位即時提供相關 Q&A，俾利話務中心逕予回復，以減少錄案之案件量，並能即時傳達當下之防疫措施。
- 二、錄製政策宣播語音訊息，主動將訊息先行提供進線洽詢民眾，從而降低相關問題之話務量。
- 三、建置防疫資訊專區，協助民眾快速瀏覽防疫資訊。
- 四、梳理繁複疫情資訊，製作淺顯易懂之訊息內容，有效將訊息傳遞至民眾。

陸、參考資料來源

- 一、本府線上即時服務系統
- 二、疾病管制署嚴重特殊傳染性肺炎專區
(<https://www.cdc.gov.tw/Disease/SubIndex/N6XvFa1YP9CXYdB0kNSA9A>)
- 三、報導者：COVID-19 大事記
(<https://www.twreporter.org/a/2019-ncov-epidemic>)
- 四、臺灣嚴重特殊傳染性肺炎疫苗接種計畫維基百科
(<https://zh.m.wikipedia.org/zh-tw/%E8%87%BA%E7%81%A3%E5%9A%B4%E9%87%8D%E7%89%B9%E6%AE%8A%E5%82%B3%E6%9F%93%E6%80%A7%E8%82%BA%E7%82%8E%E7%96%AB%E8%8B%97%E6%8E%A5%E7%A8%AE%E8%A8%88%E7%95%AB>)